

# 平成26年度 北九州市高齢者支援と介護の質の向上推進会議

## 会議録(認知症対策・権利擁護に関する会議)

### 1 開催日時

平成26年10月9日(木) 18:30~20:00

### 2 開催場所

北九州市役所 3階 大集会室

### 3 出席者等

#### (1) 構成員

井田構成員(代表)、猪熊構成員、緒方構成員、小鉢構成員、清水構成員、田代構成員、長森構成員、福嶋構成員、増本構成員

#### (2) 他分野別会議構成員

田中構成員、二郎丸構成員、渡邊構成員

#### (3) 外部参加者

上田隆雄、川底正剛、坂田隆光、佐矢野俊、重越謙二、出口浩己、中嶋健太郎、吉田圭司

#### (4) 事務局

北九州市長、保健福祉局長、保健医療行政担当理事、教育次長 他

### 4 会議内容

#### (1) 市長挨拶

#### (2) 構成員紹介(自己紹介)

#### (3) 議事

ア 認知症に関する取り組み状況

イ 「地域・民間・行政が一体となった取組みの推進」

### 5 会議経過及び発言内容

#### (1) 市長挨拶

#### (2) 構成員紹介(自己紹介)

郵便局長…4名から6名くらいの小さい郵便局が市内に136局あり、その代表として来た。郵便局長はほとんど転勤がなく、お客様の顔がよく分かる。その為、ずっと利用してくれるお客様の変化があるとすごく敏感に感じる。その辺りの目線から意見を言わせて頂きたい。

北九州中央郵便局…郵便物や荷物をお届けするという部門。お届けの際の受取人様の若干の異常があっても、人格的なものがあるのでなかなか言えない。是非皆さんの意見を聞ければと思っている。

JR九州…小倉駅は1日の乗降者数が約10万人。お客様へのサービスに一生懸命に取り組んでいる。

福岡県弁護士会北九州部会…弁護士会の中では、高齢者、障害者を支援する委員会にて副委員長を務めている。普段から北九州市と連携し、高齢者、障害者の方々の権利擁護について考えている。

小倉北警察署…徘徊高齢者の発見・保護が担当。市内警察署を取りまとめ、SOSネットワーク等の活用を図るよう努めている。

北九州市警察部…北九州市警察部機動警察隊という、市と警察との窓口といった形で勤務している。また、現場の部隊（パトカーや白バイ）なので、何かあれば機動するという部隊。

福岡銀行北九州本部…お客様の預金の取り扱いをしているので、様々な認知症のお客様のお取り扱い等でも非常に問題点を抱えている。この会で、具体的な発言をさせていただきたい。

福岡県社会福祉士会…社会福祉士は福祉の現場の中でソーシャルワーク等色々と活動している。福岡県社会福祉士会は、「パートナー福岡」という後見を担う組織を作っており、認知症高齢者に関して言えば後見業務をしている。ここで議論したことを会に伝え現場で様々な福祉に繋げていきたい。

北九州商工会議所…地域の経済団体として地域の中小企業の皆様の経営の支援、また、地域の生活に向けた取り組みを行政等関係機関の皆様と連携している。最近、認知症の高齢者の方々の介護のために仕事を辞めざるを得ないというような方が大変多くなってきていると聞いている。これは企業にとっても大きな損失であり、経営にも大きな影響を及ぼしかねないと思っている。経済団体としても、この問題を関係機関の皆様と認識して頂きたいと思っている。施策の部分で、周知を図っていきたい。

草の根ネットワーク…認知症の正しい理解を広めようという活動をしている。特に問題となっているのが「徘徊」。郵便局でいなくなったとか、夜スーパーで見つかったとか、どうしたことが駅をスルーして遠くまで行っていったとか。この徘徊に向けた取り組みを今後していきたい。

北九州歯科医師会…認知症に限らず、要介護者の口腔ケアの取り組みを行っている。高齢者にとって食支援は非常に大切であると考えている。認知症に関しては口から早期発見に繋がるような気づきというのがあるのではないかと、歯科医師会の中で考えている。協力できることがあればしていきたい。

北九州市医師会…認知症の医療提供体制づくりが主な関わり。北九州市においては、「ものわすれ外来事業」が行われており、今後このものわすれ外来事業をどうするのか等に関しても協議をしている。

西鉄バス北九州…認知症の方々と接する機会も多い。この会を通して私共がどのように公共交通機関として認知症の方々と接すればいいのかしっかりと考えていきたい。

福岡県介護福祉士会北九州支部…地域の方々や市民の方の中には認知症について理解がない方もいて、グループホームそのものが地域から拒否されるということも経験上あった。出来る限り

理解を深め、地域ぐるみで認知症の方を支援していけたら、認知症の方はもっと穏やかに過ごすことが出来る。我々としても、年間計画で認知症の勉強会などを行っているので、色々協力できることがあれば、是非北九州市から県に持って帰って協力させて頂きたい。

北九州市薬剤師会…高齢者の薬の飲み忘れがどんどん増えている。認知症を早期の段階で発見できるというのが薬局ではないかと普段感じている。患者さんからは薬以外の色々な相談を受ける。例えば、男性一人暮らしの方がお米を買ってきてくれないとか、介護をしている方からは、介護用のおむつが欲しいのだけどというような、想像できないような相談を日々受けている。薬局は、薬だけでなく皆さんの日常的な相談を受ける窓口として活用して頂けるのではないと思う。

イオン九州…採用と教育をしている部署で、北九州市とは協定もしているので高齢者・障害者の支援について関わる事が非常に多い。福岡県については今年の4月から福岡県内の店舗で認知症サポーターの養成を始めており、約5000名の対象者の内、2000名の講習が終了。この活動を推進することで、正しく病気を理解して、快適にお買い物できる環境の整備と、地域の一員として認知症の方そして家族の方をサポートすることができればと思っている。

北九州高齢者福祉事業協会…施設職員の研修はもとより、地域貢献事業として専門性を活かした地域の方向けの認知症研修や勉強会、高校生への研修等も行っている。北九州市オレンジ会議が発足したことは、北九州市の認知症施策の大きな発展に繋がると期待している。

### (3) 議事

#### ア 認知症に関する取組み状況

構成員：郵便局では、局長136名全員に認知症サポーター養成講座を受講させた。今後は社員に広めていこうかなと思っている。実際、現場にて認知症の方とのトラブルが起こるので、困った時の相談先等ここでの会議で構築していってもらえたらと思っている。

構成員：警察では様々な通報等があるので、現在の数字などを皆様に紹介したい。

子どもから大人まで様々な形の行方不明者がいる。全体で約3000件あるが、その中で認知症で行方不明になる人は約300人(9月末)。そのうち、北九州市内8警察署では、約80件。福岡市で約100件。

北九州市は、都市型の認知症の徘徊が多いのかなという気がしている。ただ、これは行方不明の届出の結果。実は、届出は出てないけど保護している件数というものもある。保護する方が非常に多く、去年と比較するとだいたい60件増えている。やはり年々増加しているという実態が分かる。

警察としてはそういった保護等、家族にきちんとお返しするのが我々の務めとして取り組んでいる。そして、「徘徊高齢者SOSネットワーク」というシステムを利用して、警察だけでなく民間の方も発見活動にご尽力頂ければということで様々な情報を流している。今までは、FAXで小倉北署管内でしか流していなかったが、それを北九州市内の関係機関全部にメールで一斉に流せないかということで関係者等と話を進めている。

それと、「認知症サポーター養成講座」も地域警察官を主として北と門司で取り組んでいるが、拡大していこうとしている。

構成員：小倉駅は乗降者数1日10万人弱と博多の次に乗降が多い駅。警察から小倉駅で降りてくる予定の認知症の方が降りてこないという情報も回ってくるが、現状としては、そういった

方を駅で捜索するのは非常に困難な状況。

例えば、認知症の方が列車と衝突したという事故も若干ではあるが毎年起こっているが、なかなか見つけることが出来ない。もしかしたらホームで転落してないかとか、線路の中を歩いてるんじゃないかとか、そういった危機感を持ちながら確認している現状。

構成員：西鉄バスでは、各所轄の警察の方から、安心探索SOSという文書を頂いて、届け出があった場合にはこれに基づいて乗務員などに情報を流している。該当者がいれば、管理者を通じて警察の方に届け出るといった取り組みはしている。

ただ、届け出がない方でも、バスを降りる時にお金を持っておらず、話を聞くともしかしたら認知症の方ではないかと接してみて初めて分かる場面もある。しかもその時に、途中のバス停であればいきなりそこで降ろすのも危険ではないかといった、臨機応変な対応が乗務員として非常に苦勞している。その場合は、極力終点までお連れして、そこから管理者の方に通じて警察の方に届け出るといった対応を乗務員にさせているが、よく「その方がどういう方か見極めるのが非常に難しい。」といったように、対応に苦慮しているという声を聞く。

構成員：福銀では、今の所「認知症サポーター」の受講率は75%。各支店の支店長と副支店長と、全ての行員が認知症を正しく理解するために認知症サポーターの講座をしようと推奨されている。

具体的な事例では、窓口で80代男性のお客様が来られた際、時計の電池の交換をお願いしますと言われていた。その時に窓口担当の女性スタッフは、「もしかしたら認知症かもしれない。慌てさせてはいけない。」と考え、銀行では電池の交換は出来かねるということをご説明申し上げた。近くの電気屋さんを紹介したところ、男性の方は安心して出て行かれたという報告があった。これも認知症をしっかり理解できていなければ、窓口で笑ってしまったり、茶化してしまったりとお客様を傷付けてしまうということがあったのではないかと思います。

銀行で、窓口に来店したお客様が認知症であるのかどうか判断するのは容易ではないという判断できないと思う。お客様との会話から、何かかみ合わない、おかしいのではないかなということがあって初めて銀行では定席者が対応する。そして別の窓口に行ってお客様とゆっくり話をするという方法をとっているが、一歩間違えばその方の人権を侵害してしまうのではないかと、慎重に対応している。状況によっては2名以上で対応するということもある。

窓口や電話などで、どうもおかしいなというのを感じても、そのことを行政に伝えていいのかわかるということがある。これは個人情報の取り扱いとして、実際の所判断しかねる。例えば行政と協力して、安心してお客様に関する情報・状況を伝えられる仕組みが必要になってくるのではないかと思います。

また、仮に私の母親等が金融機関から「痴ほう症」という言葉で電話が入った時に、やはり親族としては、人の親を痴ほう症呼ばわりしたという感情を持ってしまうと思う。やはりそのようなことの無いよう、正しい知識を身に付けていかなければいけないと思う。

構成員：イオン九州ではまず、認知症サポーター養成講座を全従業員が受講しようということで、今年の3月から福岡県下の店舗で推進をしている。対象者が約5000名いる中、約2000名ほど終了しているが、4月と3月スタートした時点では、1~2ヶ月は行政やNPOの支援を頂きながら推進してきたが、現在はばらつきがあり、進んでいない状況。

北九州市内では大型店は若松、戸畑、八幡、徳力の4店舗で、小型店を入れると永犬丸と白金のお店があるが、この4店舗で受講が100名くらいということで、進みが悪い。4月4日に、福岡県内の広報の課長やインフォメーションの担当者をキャラバンメイトとして約50名養成し、また9月10月から再スタートをきって、出来るだけ早急に全員受講を進めていくと

いう取り組みを始めている。

実際、「認知症の方がお店に来ているが、どう対応していいかわからない。」という声は上がっていないので、もしかすると認知症の症状と知らずに見過ごしている可能性がある。やはり早急に知識をインプットして、正しく理解・対応することが必要と思う。

2011年から1年間だけ小倉南の徳力店にいたとき、SOSネットワークや行政、市民センターの取り組みが非常に進んでいると感じており、今もメールを残している。徘徊のメールが入ってくるのが素晴らしいと思う。そういった、中継役としてお店も利用して頂ければと思っているので、要望があれば是非応えていきたい。

構成員：郵便局の集配について。認知症の初期の方との間でよくトラブルが発生する。特に押印が必要な記録郵便等でトラブルが多い。お届けに行った時は正常に対応して頂けるのに、後々書留をなくされて、その家族が帰ってきたときに「ないじゃないか。」となる。当然まだ会話は出来るので、郵便局が違うところに届けたのではないかという話になり、「いえ、〇月〇日に届けましたが。」と言っても、今度は「うちの母を馬鹿にするのか。」という形でトラブルになってしまう。認知症が進んでいくと家族も理解できるので、じゃあ探してみようという形でおさまるが、初期の段階での対応が難しい。配達担当者には、どういう場所でどういうことを話したかを記録しておきなさいと言っている。すると、ご家族の方にもより具体的に話が出来る。

ここで一番問題になるのは、どこに情報を流したらよいかということ。初期の段階では本人はまだ自覚はないし、家族も、まだ元気だというイメージがあるので、どうしても疑ってしまうような形になる。人権の問題と、個人情報の問題、ここがクリアできれば初期の段階の方についての情報は郵便局では集まりやすいのかなと思う。

## イ 「地域・民間・行政が一体となった取り組みの推進」

構成員：認知症の初期の段階は、本人も少しおかしいと思っているが周りはまだほとんど気がついていないという事例がある。認知症で行方不明になる方は、まだまだ大丈夫と思っていたのにいなくなってしまうというケースが非常に多いので、色々な方の体験をどこかで集積し、事例検討することがとても重要と思う。それをするのが認知症対策室ではないかとも思う。

今後対策が進んでいく中で、各々の窓口での気づきをどこに通報するのかということも必要だが、どのように安全を確保して地域なりご家庭に返すかというルートが一番難しいだろうと思う。返されても、地域で一人暮らしの方も増えているし、地域で見て下さいと言われても、地域が認知症に対する理解や支援体制がとれていないという問題がある。この問題について考えていかないといけない。

その一つの方法として、認知症カフェの取り組みが考えられる。そこで、皆様の顔の見える関係を作り、気付きを深めていく、受け入れていくということも可能なのではないかと思う。初期の方についてはどうしたらいいかは分からないが、皆で知恵を出し合わなきゃいけないと感じた。

構成員：独居の方は、家族が近くにいない場合もあり、周辺症状が起これり身近な方が病院に連れて来て診察しても、遠方に居る家族がなかなか理解できずに、「電話で話す限りではそんなことないよ。」という返事を頂くこともある。現実問題として独居の方、高齢夫婦で住んでいる方の中でも認知症になった方がいた場合に、どう家族の理解を頂いて、どう我々が動いたらいいのかということは、大きな課題と思う。

確かに中等度以上で認知症の症状が出てきた場合には誰が見ても明らかに問題で、家族も認めざるを得ないが、先程の郵便局の人が言われたように初期の方が問題である。恐らく金融機

関でもそういったトラブルと関係してくるのではないか。

構成員：福祉サービスを提供している会社で、多くのケアマネやヘルパーが業務をしているが、認知症のお客さんも沢山いる。やはり初期段階、あるいは中・重度に関わらず認知症の方々の対応策は一人一人違っている。個別にきちんと対応していくためには、地域の中でどういう社会資源が必要なのか、どういったサポートが必要なのか等、一つ一つの事例を丁寧にひも解いていかなければいけないと思う。

先程の、事例の集積が必要という意見はごもっともだと思う。その一つの手段として、これから地域包括ケアシステムの中で、「地域ケア会議」というものが展開されるように聞いている。その中で、現場にいるケアマネ、あるいはヘルパーがその地域ケア会議に参加し、地域の中にこういう社会資源があったらいいが、ないために支援が不十分であるといった話し合いをすることで、どのような社会資源がいるのかを見える化していくことが必要ではないかと思う。

行政の中では大きな方向性や、柱を立てているが、現場の中で一人一人違う環境、違う事例の中で何が必要なのかということは一つずつやっていかなければいけない。地域ケア会議の中できちんと整理していく、地域ケア会議の中に現場の人の意見をストレートに組み込めるような仕組みが欲しいなと思う。

構成員：もう一つの問題は、医療保険や介護保険から漏れている方。そういう方は割と初期の方が多い。そういう方をどこでチェックしてどうサポートしていくかということが別の課題になってくる。行政が挙げている取り組みは最大限やっていかないといけない。その施策のすき間をどう埋めていくかということを考えることが必要。

構成員：医療に携わっている者からすると、まず薬の飲み忘れに気づくことが出来れば、すぐ主治医の先生に相談しやすい。認知症の薬が出ていない場合、認知症専門医を主治医が紹介し、認知症の治療に入れるので、郵便局や銀行などに比べると、介護のサービスに繋げることはスムーズと思う。

飲み薬の方だと飲み忘れに気づくが、目薬だけ取りに来られる方もいて、少しおかしなことを言っていると、すぐに認知症かなと結びつけてしまう。ではそういった方をどう早期受診等に繋げるかということは、皆さんと同じで非常に困るところ。

構成員：医療と介護に結び付けられるようなキーパーソンがいたら、その方に情報を流して動いていただくか、行政等を通じて一度訪問してみるという方法もあるかと思う。

構成員：薬剤師会でも、何かあれば地域包括支援センターにすぐ相談しなさいという方法は知ってはいるが、すぐに本人を連れて行くということにはしづらい。当人たちが地域包括支援センターをどういう風に理解されているのかということは、疑問に思うところ。

構成員：地域包括支援センターの啓発をもっとしていくべきということも分かる。

早期発見・早期対応のところ、「認知症初期集中支援チーム」というものがある。単身高齢者など、地域包括に情報が流れた場合、初期集中支援チームが訪問して、認知症のおおまかな鑑別をして近くの専門医療機関に繋げて診察してもらおうとか、必要であれば介護保険に結び付けるとかといったようなアウトリーチを行い、出来る限り高齢者が孤立しないようにするという施策が始まっている。

だからまずはどこかに情報を回して、誰かが動く。その内にキーパーソンが見つければ、その人が救われるかもしれないといったような図式が出来ると思う。

構成員：資料の中に、市民センターを活用した相談体制の充実とあるが、地域包括の下に、市民センターが次の核となる基地になるという理解でよいのか。

地域支援部長：現在地域包括支援センターに繋いで頂いているが、市民センターは、より地域に身近なところで地域包括支援センターのランチとして活動していくという意味。先程警察の

方から、都市型の徘徊という話をされていたが、小地域の顔の見える関係の中で、ちょっとおかしいよという情報を身近な市民センターで拾っていく、アンテナなようなイメージで考えている。

構成員：日常の場面で、認知症の方への対応に苦慮されているのがとてもよく分かった。そして、サポーター養成講座で研修を受けているが、具体的に認知症の方の人権に配慮した対応をどうするかというところで悩まれているということがよく分かった。

日々の場面での対応は、高齢者の人権に配慮した対応が出来るスキルアップをするトレーニングや研修などが各業界の方々には求められることだろうと思う。

更に支援が必要な方については、地域包括支援センター等に繋いだ後、どこで見守り、支援していくかという場所も必要になる。その時に、市民センターのような認知症の理解があるスタッフがいたりとか、例えば、落ち着くまで高齢者の福祉施設のところで過ごすというような連携の仕組みづくりが必要ではないか。行政・民間・市民がどのように協働していけるかを考えながら、認知症の方の基本的な尊厳を損なわないような方法で危険防止ができる仕組みづくりが出来たらと思う。

構成員：認知症の気づきについて、年が若いほど気がつきにくいという盲点がある。そういった周知も必要でないか。それと、歯科医では早期に対応しないと、認知症が進むと口を開けるのを拒否し、薬でおとなしくして頂いたとしても反対に、嚙んで下さいという指示のいる入歯の作成等が困難になる場合もある。早期に発見した場合には、歯科の方にも早く対応できるような形をとって頂きたい。

地域包括支援センターで、口腔以外のところでも、病態についての研修なども必要ではないかと思う。

構成員：認知症は早ければ早いほど予防効果が出てくるし、家族への適切なアドバイスで、家族との同居も長く出来る様になる。5年で施設に入らないといけないという方が、7年、10年と在宅生活が継続できるという状況になることも沢山経験している。

誰が発見してどこに繋ぐか、今の所は地域包括支援センターになると思うが、窓口も行政でたくさん作って頂ければ、そのネットワークになんとか乗せることができるのではないかと思う。

特に村社会と違って、100万都市になると規模が全然違うので、各種の団体がネットワーク作りをしていかないと支援がなかなか出来ないというような現状にある。

構成員：先程の、市民センターを活用した相談対応について。何かあれば地域包括支援センターに繋ぐということ、サポーター養成講座で伝えているが、「地域包括支援センターって何？」という方が沢山いる。

実際、エフコープ生協のキャラバンメイトをしたとき聞いた話で、冷蔵庫に品物を入れた後で、「まだ品物がきていない。」という電話があったとき、直接地域包括支援センターに行きなさいというのもおかしいのではという思いがあった。地域の町内会の組長や自治会長、民生委員、福祉協力員が市民センターに繋ぐ窓口としての役割を担っていると思うので、しっかりと地盤組織の体制づくりをし、まず市民センターに繋ぎ、その後地域包括に繋ぐというやり方が市民の方、地域の方は伝えやすいのではないか。「あの人、ゴミ出しの日を間違えている。」等の気づきがあったとき、直接地域包括に行くことなく、間にクッションがあって、相談しながら地域包括に繋げるようなシステムが必要ではないかなと思う。昔は向こう三軒両隣という関係性があったが今はないので、そうした関係を作っていくといけないと考えている。

構成員：第2回北九州市オレンジ会議の開催も予定している。是非それまでの間に、今日の会議を振り返り、自分はこう思うという意見が出てきたら第2回目のオレンジ会議でご意見を述べて

頂き、今後の市政に意見を反映していければと思う。